

Mladá veda

Young Science



Mladá veda

Young Science

MEDZINÁRODNÝ VEDECKÝ ČASOPIS MLADÁ VEDA / YOUNG SCIENCE

Číslo 2, ročník 10., vydané v júni 2022

ISSN 1339-3189

Kontakt: info@mladaveda.sk, tel.: +421 908 546 716, www.mladaveda.sk

Fotografia na obálke: Zbierka známok. © Branislav A. Švorc, foto.branisko.at

REDAKČNÁ RADA

doc. Ing. Peter Adamišin, PhD. (Katedra environmentálneho manažmentu, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Dr. Pavel Chromý, PhD. (Katedra sociálnej geografie a regionálneho rozvoje, Univerzita Karlova, Praha)

Mgr. Jakub Köry, PhD. (School of Mathematics & Statistics, University of Glasgow, Glasgow)

prof. Dr. Paul Robert Magocsi (Chair of Ukrainian Studies, University of Toronto; Royal Society of Canada)

Ing. Lucia Mikušová, PhD. (Ústav biochémie, výživy a ochrany zdravia, Slovenská technická univerzita, Bratislava)

doc. Ing. Peter Skok, CSc. (Ekomos s. r. o., Prešov)

prof. Ing. Róbert Štefko, Ph.D. (Katedra marketingu a medzinárodného obchodu, Prešovská univerzita, Prešov)

prof. PhDr. Peter Švorc, CSc., predseda (Inštitút histórie, Prešovská univerzita, Prešov)

doc. Ing. Petr Tománek, CSc. (Katedra veřejné ekonomiky, Vysoká škola báňská - Technická univerzita, Ostrava)

REDAKCIA

Mgr. Branislav A. Švorc, PhD., šéfredaktor (Vydavateľstvo UNIVERSUM, Prešov)

Mgr. Martin Hajduk, PhD. (Banícke múzeum, Rožňava)

PhDr. Magdaléna Keresztesová, PhD. (Fakulta stredoeurópskych štúdií UKF, Nitra)

RNDr. Richard Nikischer, Ph.D. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha)

PhDr. Veronika Trstianska, PhD. (Ústav stredoeurópskych jazykov a kultúr FSŠ UKF, Nitra)

Mgr. Veronika Zuskáčová (Geografický ústav, Masarykova univerzita, Brno)

VYDAVATEĽ

Vydavateľstvo UNIVERSUM, spol. s r. o.

www.universum-eu.sk

Javorinská 26, 080 01 Prešov

Slovenská republika

© Mladá veda / Young Science. Akékoľvek šírenie a rozmnožovanie textu, fotografií, údajov a iných informácií je možné len s písomným povolením redakcie.

NEPRISPÔSOBIVÝ CESTUJÚCI NA PALUBE LIETADLA

UNRULY PASSENGERS ON BOARD THE AIRCRAFT

Kristína Staňová¹

Autorka pôsobí ako interná doktorandka na Ústave bezpečnostných vied na Vysoké škole bezpečnostného manažérstva v Košiciach. Vo svojom výskume (resp. dizertačnej práci) sa venuje komplexnej bezpečnosti v leteckej doprave.

Author works as an internal doctoral student at the Institute of Security Sciences at the University of Security Management in Košice. Her research (or dissertation) focuses on comprehensive safety in air transport.

Abstract

The published article deals with air safety with a focus on the characteristics and analysis of an unadaptable passenger on board the aircraft. At the same time, the article points to statistical surveys of safety situations related to dangerous passengers, which took place on board the aircraft, procedures for interventions of cabin crew and, last but not least, seeks to raise safety awareness by illustrating and proposing possible safety measures, emphasizing the need for possible cooperation between air personnel and passengers in dealing with emergencies.

Key words: air transport, safety, unruly passenger, passengers, plane, board of aircraft

Abstrakt

Publikovaný príspevok sa zaoberá bezpečnosťou leteckej dopravy so zameraním na charakteristiku a analýzu neprispôsobivého cestujúceho na palube lietadla. Zároveň článok poukazuje na štatistické prieskumy bezpečnostných situácií súvisiacich s nebezpečnými cestujúcimi, ktoré sa odohrali na palube lietadla, postupy pri zásahoch palubných sprievodcov a v neposlednom rade sa snaží zvýšiť povedomie o bezpečnosti znázornením a návrhom možných opatrení pre zabezpečenie bezpečnosti, kde zároveň zdôrazňuje potrebu prípadnej spolupráce medzi leteckým personálom a cestujúcimi pri riešení mimoriadnych situácií.

Kľúčové slová: letecká doprava, bezpečnosť, neprispôsobivý cestujúci, cestujúci, lietadlo, paluba lietadla

¹ Adresa pracoviska: Ing. Kristína Staňová, Vysoká škola bezpečnostného manažérstva v Košiciach, Ústav bezpečnostných vied, Košťova 1, 040 01 Košice
E-mail: kristina.stanova@vsbm.sk

Úvod

Zachovanie bezpečnosti leteckého odvetvia a samotného chodu leteckej dopravy, patrí k najzákladnejším a najdôležitejším úlohám, ktorým sa musia odborníci zaoberať. Riziko ľudského faktora, ktoré hovorí o možnom vzniku určitých udalostí a z nich vyplývajúcich následkov, môže v leteckej doprave zahŕňať aj ohrozenie prostredníctvom neprispôsobivého cestujúceho. Tento rizikový faktor sa v poslednom období dostáva čoraz viac do popredia ako vážna a reálna hrozba pre zabezpečovanie ochrany letectva.

Podľa Chicagského dohovoru Medzinárodnej organizácie civilného letectva (ICAO) je nebezpečný, neprispôsobivý cestujúci charakterizovaný ako „Cestujúci, ktorý nedodržiava pravidlá správania sa na letisku, alebo na palube lietadla a nerešpektuje a neradí sa pokynmi personálu letiska alebo členov posádky a tým porušuje poriadok a disciplínu na letisku alebo na palube lietadla.“ (Federal Aviation Administration. 2022a)

Publikovaný článok sa zaoberá charakteristikou neprispôsobivého cestujúceho a faktormi správania sa podľa, ktorých ho možno odhaliť. Zároveň znázorňuje základné príčiny chovania takéhoto typu človeka, zdôrazňuje potrebu zvyšovania povedomia pri zachovávaní bezpečnosti na palube lietadla a charakterizuje základné opatrenia a postupy pri zásahoch palubných sprievodcov.

Cieľom príspevku bolo, okrem analýzy správania sa nebezpečného cestujúceho, znázorniť štatistiky počtu neprispôsobivých pasažierov a predovšetkým charakterizovať a znázorniť opatrenia, dôležité pre zachovanie dostatočnej úrovne zabezpečenia, vďaka ktorým je možné takýchto cestujúcich včas odhaliť, efektívnym spôsobom ich eliminovať alebo ich konanie zastaviť. Okrem toho sa článok zaoberá činnosťou a zásahmi palubného personálu pri styku s rizikovým cestujúcim a vyzdvihuje potrebu spolupráce medzi cestujúcimi a palubným personálom.

Potreba zachovania bezpečnosti v lietadle a základné právo na život a zdravie vyjadruje potrebu dodržiavať a riadiť sa stanovenými pravidlami, pretože každý má právo na bezpečný priebeh letu. Cestovanie leteckou dopravou ako najrýchlejším typom prepravy, by malo byť charakteristické bezpečným prostredím pre každého, preto by sa cestujúci a posádka lietadla mala k sebe navzájom správať s rešpektom a porozumením.

Nebezpečný cestujúci

Do kategórie neprispôsobivého cestujúceho zverejňujeme osobu, ktorá svojimi činmi alebo úmyslom môže ohroziť alebo ohrozuje život, zdravie a majetok osôb alebo s samotný poriadok na palube lietadla. Na základe analýzy, charakteristiky ďalšieho výskumu rôznych typov cestujúcich zaviedla Medzinárodná organizácia leteckých dopravcov (IATA) zoznam činností, ktoré sú považované za nedisciplinované alebo podozrivé správanie na palube lietadla.

Do tohto zoznamu patria:

- nelegálna konzumácia alkoholických a iných omamných látok,
- podgurážený stav prejavujúci sa ťažkou komunikáciou alebo problémom s chôdzou,

- nedodržiavanie a odoprenie podriaadiť sa pokynom palubného personálu, medzi ktoré patria potreba zapnutia bezpečnostného pásu alebo vypnutia mobilných telefónov a iných elektronických prístrojov, zákaz fajčenia,
- fyzické rozpory, napadnutia a konfrontácie s pasažiermi alebo členmi posádky,
- verbálne konflikty a konfrontácie s ďalšími pasažiermi alebo členmi posádky,
- slovné alebo fyzické sexuálne obťažovanie alebo zneužívanie,
- vyhrážky členom posádky, cestujúcim alebo samotnému lietadlu,
- hlasné alebo vulgárne prejavy reči,
- nepríjemné, otravné, obťažujúce správanie,
- ničenie cudzieho majetku,
- búchanie a kopanie do okolitých predmetov ako sú sedadlá, opierky, podnosy. (Azimuth.aero. 2017)

Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo (ICAO) stanovila štyri úrovne ohrozenia. Toto rozdelenie je dôležité pri koordinácii a rozpoznávaní hodnoty a nebezpečenstva, prostredníctvom ktorého je následne možné stanoviť ďalšie postupy pri riešení danej situácie.

- Úroveň 1 - rušivé správanie (verbálne)
- Úroveň 2 - fyzicky hrubé správanie
- Úroveň 3 - život ohrozujúce správanie (alebo predvádzanie zbrane)
- Úroveň 4 - pokus o narušenie alebo skutočné narušenie priestoru pre letovú posádku (SKYbrary Aviation Safety. 2016a)

Príčiny

Dôvody prečo sa zo spoľahlivého, zodpovedného a bezpečného cestujúceho stane riziková osoba, ktorá môže ohroziť chod letu môžu byť rôzne.

Zahrňajú faktory ako sú:

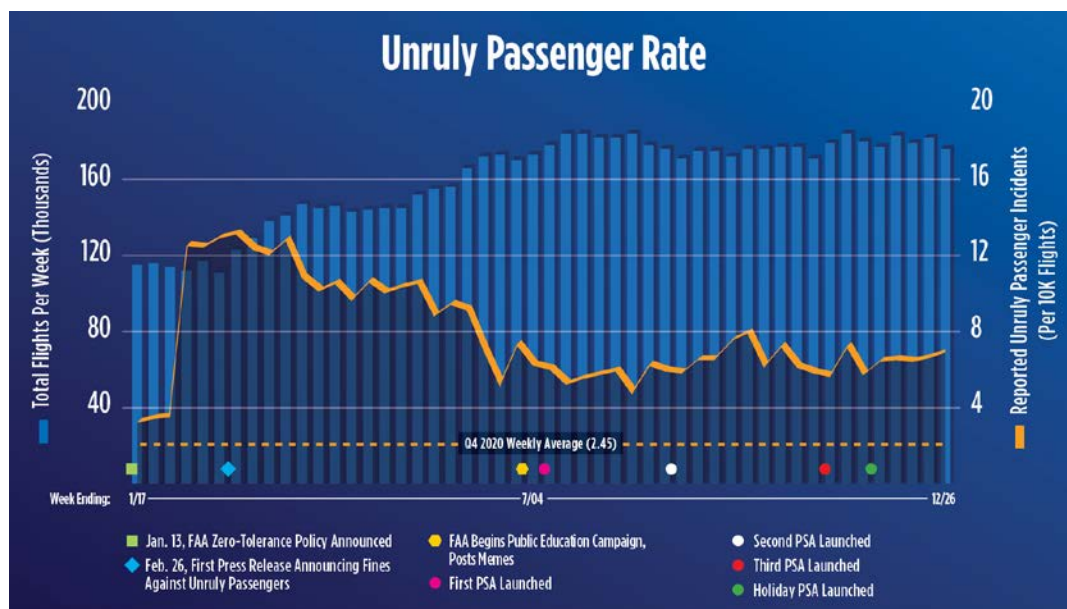
- užívanie omamných a psychotropných látok,
- psychické problémy,
- obavy z lietania a pobyte v uzavretých priestoroch,
- únava,
- osobné problémy a labilný duševný stav spojený a znásobený okolitým prostredím, ktoré môžu súvisieť s:
 - o problémami pred nástupom do lietadla:
 - dlhé rady čakajúcich pasažierov na odbavenie,
 - problémy a nepríjemné situácie pri bezpečnostnej kontrole,
 - nedostatok času a následné meškanie,
 - nedostatok informácii, ktoré môžu spôsobiť stresové situácie,
 - nervozita ostatných cestujúcich,
 - o problémy po nástupe do lietadla:
 - stiesnené a preplnené priestory lietadla, ktoré sa prejavujú v nedostatku osobného priestoru,
 - pocit klaustrofóbie,

- panika a stres,
 - meškanie letu,
 - nefunkčné alebo problémové vybavenie lietadla,
 - nedostatočné alebo chýbajúce cateringové služby a nepríjemný personál lietadla,
 - nepríjemné a obťažujúce osoby v lietadle.
- (SKYbrary Aviation Safety. 2016b)

Štatistiky neprispôsobivých cestujúcich

Každý rok sa veľké množstvo letov, v prepočte viac ako tisíc, dostane do ohrozenia kvôli nebezpečnému cestujúcemu, ktorý vďaka svojmu správaniu dokáže spôsobiť na palube lietadla strach a paniku. Podľa prieskumu Európskej agentúry pre bezpečnosť letectva (EASA) sa v Európe stane incident na palube lietadla každé tri hodiny a až 70% z nich sa dostane na úroveň násilného činu. Okrem týchto faktov sa na pravidelnej mesačnej báze stáva, že lietadlo musí prejsť k núdzovému pristátiu.

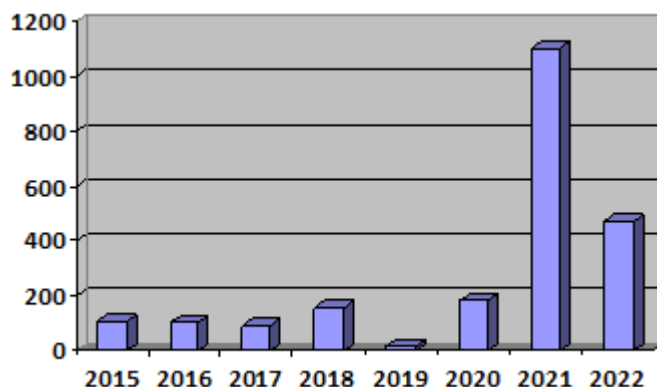
Podľa štatistík Federálneho úradu pre letectvo patril rok 2021 k najhorším rokom v počte neprispôsobivých cestujúcich na palube lietadla. Zvýšené množstvo incidentov spôsobila predovšetkým celosvetová pandémia COVID-19 a povinnosť ľudí nosiť ochranné prostriedky horných dýchacích ciest ako boli rúška a respirátory. (EASA | European Union Aviation Safety Agency. 2019a)



Graf 1 - Štatistika neprispôsobivých cestujúcich

Zdroj: Federal Aviation Administration, 2022b

Hodnoty v grafe číslo 2 znázorňujú len nahlásené prípady porušenia nariadení a následného vyšetrovania prostredníctvom Federálnej správy letectva (FAA), ktoré boli riešené varovnými upozoreniami, poradenstvom, sankciami alebo trestným stíhaním.



Graf 2 – Počet začatých vyšetровaní cestujúcich

Zdroj: Federal Aviation Administration, 2022c

Opatrenia

Identifikácia a analýza rizík, včasná detekcia a zásah patria k najdôležitejším častiam bezpečnosti, na základe ktorých sa zostavujú dostatočné preventívne opatrenia na riešenie základných incidentov. Tieto procesy by sa mali uskutočňovať v každej fáze a každej časti letového procesu a letiska.

Medzi základné opatrenia patria:

- Organizácie z celého sveta zaoberajúce sa ochranou letectva sa postupne spojili aby na základe spolupráce vedeli lepšie reagovať na hroziace riziká a aby dokázali efektívnejšie šíriť povedomie o možných ohrozeniach. Ich cieľom je tiež povzniesť a zmeniť zmýšľanie pasažierov, aby si začali uvedomovať následky svojich činov na palube lietadla.

Zo spolupráce týchto organizácií vznikla kampaň #notonmyflight, ktorá súvisí s politikou nulovej tolerancie hrubého, nebezpečného a neprispôsobivého správania cestujúcich na palube lietadla. Táto činnosť spočíva na základe digitalizácie správ, plagátov a videí v propagácii a zvyšovaní povedomia o zodpovednom a bezpečnom správaní pasažierov. (Hunter, M., 2022.)



Obr. 1 – Kampaň #notonmyflight

Zdroj: EASA | European Union Aviation Safety Agency, 2019b



Obr. 2 - Politika nulovej tolerancie

Zdroj: Federal Aviation Administration, 2021

- **Školenia zamestnancov na letisku** - je nevyhnutné klásť dôraz na pravidelné a dostatočné školenia zamestnancov nie len na palube lietadla ale aj na letisku, pretože už pri príchode cestujúceho do budovy terminálu je možné odhaliť prostredníctvom počiatočných znakov profilácie potencionálne neprispôsobivého cestujúceho. Zároveň apelovať na neodkladnom nahlasovaní podozrivých cestujúcich, ktorých správanie by mohlo naznačovať podozrivé konanie počas letu, aby boli ďalší zamestnanci a posádky lietadla oboznámený so situáciou, mohla posúdiť daný stav a prípadne odprieť takejto osobe možnosť ďalšieho cestovania, čo súvisí s politikou nulovej tolerancie akéhokoľvek podozrivého správania.

Okrem toho zdôrazňovať potrebu pozorovania cestujúcich hlavne pri nástupe do lietadla a všímať si či nie sú pod vplyvom alkoholu alebo iných omamných látok, nervózných, hlučných alebo agresívnych cestujúcich a pravidelne vykonávať kontrolné rozhovory.

- **Školenia palubného personálu** - z dôvodu výskytu rôznych incidentov na palube lietadla a vyhrotených situácií medzi cestujúcimi a posádkou, kedy bola reakcia posádky neprimeraná sa novodobé školenia posádok zameriavajú na skvalitnenie komunikačných schopností palubného personálu a kvalitnejšie zvládanie vypätých situácií s cieľom vyhnúť sa hádkam alebo kriku a pokojne vyriešiť akúkoľvek situáciu. Takáto metóda sa nazýva deeskalácia a je nevyhnutné neustále zdokonaľovať jej zákonitosti a postupy z dôvodu neustále sa meniacej situácie v spoločnosti a zmýšľaní ľudí. (Reed, R., 2018) Zároveň je podstatné dbať sa psychický stav palubného personálu a výcvik v sebaobrane a zneškodňovaní alebo spacificovaní nevládajúcich cestujúcich.
- **Spolupráca medzi posádkou a cestujúcimi** je ďalším nevyhnutným aspektom pre zachovanie dostatočnej úrovne bezpečnosti. Kľúčovým bodom je zvyšovanie povedomia o rizikách u cestujúcej verejnosti, informovať o dôležitosti všímania si svojho okolia, nebáť sa, byť zodpovedný, nebyť ľahostajný a v neposlednom rade komunikovať s posádkou lietadla o neobvyklých alebo podozrivých osobách a situáciách. Tieto činnosti

patria k faktorom, o ktorých by mali vedieť samotný cestujú pred nástupom do lietadla pre zachovanie poriadku počas letu, pretože aj samotný cestujúci je dôležitou súčasťou leteckej dopravy a častokrát môže jeho pomoc a spolupráca s palubnými sprievodcami prispieť k bezpečnejšiemu priebehu letu.

- **Sky Marshals** - bezpečnostný dôstojník na palube lietadla, sa využíva na potencionálne nebezpečných letoch prevážajúcich potencionálne rizikové osoby alebo väčšie skupiny osôb do kritických miest. Pre budúcnosť je nevyhnutné zvážiť nasadenie takýchto dôstojníkov do väčšieho množstva letov alebo do každého odbaveného letu s väčším počtom cestujúcich.

Zásah

Zákroky a opatrenia palubných sprievodcov sú podmienené rôznymi faktormi ako je stupeň ohrozenia, charakteristika danej situácie alebo počet a rizikovosť neovládateľných cestujúcich.

Zamestnanci sú školený v situáciách, ako sú:

- manipulácia a správanie sa k ľuďom pod vplyvom alkoholických alebo psychotropných látok, alebo osôb s psychickými problémami,
- komunikačné zručnosti zahŕňajúce rizikové a rôzne sociálne situácie,
- schopnosti na zvládanie konfliktov,
- tímové schopnosti a spoluprácu.

Ak dôjde k odhaleniu neprispôsobivého cestujúceho ešte pred odetom, je možné ho z prepravy vylúčiť, v prípade potreby kontaktovať príslušníkov policajného zboru.

Okrem predstavených oblastí výcviku by mal byť palubný personál vyškolený aj v situáciách:

- kedy zredukovať alebo obmedziť cestujúcemu podávanie alkoholických nápojov
- zaradenie napätých situácií, prerušenie konfliktov a ich ovládanie,
- schopnosť vedieť ovládať zadržiavacie zariadenia.
- obmedzenie cestujúceho na osobnej slobode.

Pri ohrození verbálnymi alebo hrubými fyzickými činmi by mal palubný personál upozorniť neprispôsobivých cestujúcich na čin, ktorého sa dopúšťajú, následky ich konania a na ďalšie kroky, ktorým budú čeliť, ak ich konanie nebude zastavené. O týchto informáciách sú upovedomený ústne alebo prostredníctvom predtlačenej varovnej karty.

Členovia posádky by sa mali pokúšať uklídnúť vypätú a krízovú situáciu, pokiaľ nedôjde k záveru, že situáciu nie je možné dohovorom a verbálnym rozhovorom vyriešiť. O použití obmedzovacích zariadení by sa malo uvažovať až po vyčerpaní všetkých zmierovacích prístupov. Aplikované zneškodňovacie prostriedky by mali zostať pasažierovi počas trvania letu.



Obr. 3 - Zneškodňovacie prostriedky
Zdroj: Garcia, M., 2018

Operátori môžu takisto ponúknuť pomoc a rady palubným sprievodcom pri riešení krízových situácií. V špecifických prípadoch je bežné, že palubný personál požiada o podporu cestujúcich alebo iných telesne zdatných pasažierov, aby pomohli zadržať rizikového cestujúceho.

Pri niektorých obzvlášť nebezpečných situáciách, môže kapitán lietadla rozhodnúť o neplánovanom pristátí lietadla a daného cestujúceho vysadiť. Na základe týchto skutočností, je cestujúci odovzdaný policajným zložkám a následným finančným a právnym následkom.

Vo všetkých prípadoch by mal byť incident plne zdokumentovaný a podložený svedeckými výpoveďami. (SKYbrary Aviation Safety. 2016c)

Záver

Zameranie príspevku spočívalo v charakteristike a ozrejmení významu pojmu neprispôsobivý cestujúci na palube lietadla. Zároveň bolo cieľom poukázať na štatistické hodnoty incidentov s takýmto druhom rizikových cestujúcich a znázorniť primerané opatrenia na zachovanie a zvýšenie bezpečnosti cestujúcich a palubného personálu počas letu.

Výsledky príspevku spočívajú v zistení, že pandémia koronavírusu v ľuďoch vyvolala nie len väčší pocit strachu ale zároveň vytvorila z ľudí rizikový faktor založený na nepredvídateľnom správaní a pocite neistoty zo súčasnej doby a neistej budúcnosti. Potreba zavádzania nových a neustála aktualizácia existujúcich opatrení by mala byť na prvom mieste pre zachovanie pocitu a stavu bezpečia.

Charakterizované opatrenia znázorňujú potrebu neustáleho prehlbovania kvalifikácie zamestnancov na letisku ale aj na palube lietadla, pretože práve ich postreh, schopnosti a znalosti sú základom pre zachovanie bezpečia v leteckve a ich prvotná reakcia, dostatočná znalosť profilovania cestujúcich a rozpoznávanie mimoriadnych a rizikových udalostí môžu pomôcť a ochrániť. Zároveň je nevyhnutné zvyšovať povedomie cestujúcej verejnosti o rizikách a možnostiach ako byť nápomocný palubnému personálu.

Pri analýze a identifikácii rizík leteckej dopravy je nevyhnutné myslieť dopredu a vedieť predvídať mimoriadne udalosti, ktoré môžu byť spôsobené práve rizikovými cestujúcimi. Apelovanie a zdôrazňovanie na potrebu zvyšovania úrovne a kvality bezpečnosti

je predovšetkým úloha medzinárodných leteckých organizácií. Len na základe ich kooperácie a neustáleho rozvoja bezpečnostných štandardov, pravidiel, zákonov, inovatívneho prístupu a využívaniu moderných bezpečnostných technológií môže byť stupeň zabezpečenia na maximálne možnej úrovni.

Tento príspevok je súčasťou komplexnejšej analýzy bezpečnosti leteckej dopravy a jej ďalších bezpečnostných aspektov, analýz, identifikácii a hodnotení rizík a opatrení, ktoré slúžia ako materiál a zdroj pre prípadný rozvoj a zosumarizovanie údajov z danej problematiky. Poznatky, ktoré sú postupne analyzované sú predmetom ďalších výskumných činností pre vedu a prax v oblasti bezpečnosti letectva vo vzduchu a na zemi.

Tento článok odporúča na publikovanie vo vedeckom časopise Mladá veda:
Dr.h.c. prof.h.c. prof. Ing. Marián Mesároš, DrSc., MBA, LL.M, DBA, MSc., MPH

Použitá literatúra

1. Azimuth.aero. 2017. *Ensuring transport and aviation safety on board of aircraft*. [online] Available at: <<https://azimuth.aero/en/about/aviation-safety>>.
2. EASA | European Union Aviation Safety Agency. 2019a. *Unruly passenger behaviour on board flights is a threat to safety. Get involved and share #notonmyflight*. [online] Available at: <<https://www.easa.europa.eu/newsroom-and-events/news/unruly-passenger-behaviour-board-flights-threat-safety-get-involved-and>>.
3. EASA | European Union Aviation Safety Agency. 2019b. *Unruly passengers campaign onboarding - Get involved*. [online] Available at: <<https://www.easa.europa.eu/unruly-passengers-campaign-get-involved>>.
4. Federal Aviation Administration. 2021. *Zero Tolerance for Unruly and Dangerous Behavior Toolkit*. [online] Available at: <https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers/toolkit>.
5. Federal Aviation Administration. 2022a. *Unruly Passengers*. [online] Available at: <https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers>.
6. Federal Aviation Administration. 2022b. *Unruly Passengers*. [online] Available at: <https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers>.
7. Federal Aviation Administration. 2022c. *Unruly Passengers*. [online] Available at: <https://www.faa.gov/data_research/passengers_cargo/unruly_passengers>.
8. Garcia, M., 2018. *New restraint system addresses airline passenger violence*. [online] Runway Girl. Available at: <<https://runwaygirlnetwork.com/2018/05/new-restraint-system-addresses-airline-passenger-violence/>>.
9. Hunter, M., 2022. *FAA numbers confirm it -- 2021 was terrible for bad behavior in the skies*. [online] CNN. Available at: <<https://edition.cnn.com/travel/article/unruly-airline-passengers-faa-2021/index.html>>.
10. Reed, R., 2018. *Airlines teaching staff to de-escalate passenger conflicts, but it's really customer service*. [online] Available at: <<https://www.chicagotribune.com/business/ct-biz-airline-crew-deescalation-training-robert-reed-0109-story.html>>.
11. SKYbrary Aviation Safety. 2016a. *Unruly Passengers*. [online] Available at: <<https://skybrary.aero/articles/unruly-passengers>>.
12. SKYbrary Aviation Safety. 2016b. *Unruly Passengers*. [online] Available at: <<https://skybrary.aero/articles/unruly-passengers>>.
13. SKYbrary Aviation Safety. 2016c. *Unruly Passengers*. [online] Available at: <<https://skybrary.aero/articles/unruly-passengers>>.